



Mercedes-Benz

Job Description

Functional title: IT O2O Business Analyst(Customer Service) (ID: MER0002IZD)

How to apply?

- 1) Access [Job search | Mercedes-Benz Group > Careers > Job search](#)
- 2) Search for Job-ad-Number (ID: MER0002IZD)
- 3) Submit your resume & cover letter in English

Key points and objectives of the position

메르세데스-벤츠는 고객들이 자유롭게 온라인과 오프라인을 오가며 편안한 쇼핑 경험을 즐길 수 있도록 더 많은 디지털화를 추진하고 있습니다. 이에 따라 한국에서도 목표 IT 랜즈스케이프를 설정하고 이를 구현하고 있습니다.

ITS O2O After Sales Expert 는 메르세데스-벤츠의 고객 서비스 영역에서 온라인과 오프라인 시스템을 관리하며, 비즈니스 파트너와 협력하여 로드맵 및 성과물을 조율하고 프로젝트를 시간과 품질 면에서 완벽하게 구현합니다. 또한 1 차, 2 차, 3 차 조직이 고객 서비스 운영을 위해 높은 수준의 지원을 제공하도록 보장하며, 예산을 계획, 추적 및 보고합니다. 이해관계자들과 함께 제품과 고객 중심의 팀을 구성하고 이끌며, 디지털 마인드 조직으로의 전환을 주도하는 역할을 맡습니다.

- 고객 서비스 영역의 온라인과 리테일 시스템을 책임집니다.
- 비즈니스 파트너와 아시아/독일 본사 관계자들과 협력하여 로드맵과 성과물을 조율합니다.
- 프로젝트를 시간과 품질 면에서 완벽하게 구현하도록 보장합니다.
- 1, 2, 3 차 조직이 높은 수준의 운영 지원을 제공할 수 있도록 보장합니다.
- 예산을 계획, 추적 및 보고합니다.
- 이해관계자들과 함께 제품과 고객 중심의 팀을 구성하고 이끌어 나가며, 디지털 마인드 조직으로의 전환을 주도합니다.

Company

MBK

Job location

Seoul, South Korea

Description of tasks

Main task	Time (in %)
프로젝트 매니저 그리고 프로젝트 • 아시아 및 독일 본사의 모든 이해관계자들과 함께 전략적이고 운영적인 제품 로드맵을 조율합니다. • 이 일의 일환으로, 다양한 시스템 간의 연결을 책임지며, 프로세스를 최적화하고 효율성을 높이기 위해 원활한 통합과 의사소통을 합니다. • 비즈니스 파트너 및 딜러들과 지속적으로 소통하여 예상되는 가치가 제공되는지 확인합니다. • 필요한 변화 관리를 식별하고, 이를 위해 이해관계자들의 참여를 유도하거나 필요한 조치를 취합니다.	55



Mercedes-Benz

Job Description

- 지정된 프로젝트의 리더 역할을 맡으며, 메르세데스-벤츠 프로세스(목표를 달성하기 위해 필요한 자원을 결정하는 과정 및 투자 기회의 재무적 타당성을 평가하는 과정)를 기반으로 필요한 예산을 계획합니다. - 내부 및 외부 업체들을 관리하여 설정한 목표를 달성합니다. - 경영진 및 주요 이해관계자들에게 최신 정보를 제공하고, 필요한 경우 의견을 수렴합니다.	
IT 서비스 운영 - 지속적인 지식 이전과 교육을 기반으로 아웃소싱된 1 차, 2 차, 3 차 지원을 통해 우수한 지원 조직을 고객 (비즈니스 및 딜러)에게 제공합니다. - 보안 이슈 발견 시 보안 담당자 및 제품 소유자들과 긴밀한 협력을 통해 대응 조치를 취합니다.	25
단순화 및 적극적인 대응 고객 만족도를 높이고 KPI 를 개선하며 수동 프로세스를 제거하여 가치를 증대시키기 위해 프로세스, 화이트 스팟 등에 대한 솔루션 디자인을 제공합니다.	10
기타 - 솔루션 및 서비스의 품질과 규정 준수를 달성하기 위해 모든 관련 Mercedes-Benz Group 정책, 절차 및 표준을 준수합니다. - 관련 저장소에 있는 프로젝트 문서를 최신 상태로 유지합니다.	10



Mercedes-Benz

Job Description

Qualification

학력요건

컴퓨터 과학, 정보 시스템 또는 공학 분야에서 대학 학위 소지자로, 정보 서비스 분야에서의 추가 자격증, 학위 또는 경험을 보유하고 있어야 합니다.

경력요건

신입 혹은 IT 서비스 분야에서 7 년 미만의 근무 경력

글로벌 기업에서 근무한 경험

글로벌 프로젝트 및 팀에서 근무한 경험

구체적인 지식 요건

IT 및 비즈니스 분야에서 영어 능력(구술 및 문서)

워크샵 관리, 보증 관리, 부품 및 오토라인 DMS-서비스에 대한 지식 우대

API 를 포함한 기업 아키텍처 지식

ITIL 방법론 이해

RPA(로봇 공정 자동화) 지식